

The ENEA logo features the word "ENEA" in a bold, white, sans-serif font. To the left of the text is a stylized graphic of a sun or starburst with rays emanating from it, set against a dark blue background with a grid pattern.

AGENZIA NAZIONALE
PER LE NUOVE TECNOLOGIE, L'ENERGIA
E LO SVILUPPO ECONOMICO SOSTENIBILE

ICT-Rete

Information and Communication Technology

Il Sistema di Ticketing

- ◆ Il contatto tra l'utenza e ICT avviene principalmente grazie ad un presidio di "helpdesk" presente nei principali Centri ENEA.
- ◆ In altri Centri ENEA il riferimento è personale ICT o personale designato da ICT.

The logo for ENEA, featuring the word "ENEA" in a bold, white, sans-serif font against a dark blue background with a stylized sunburst or energy symbol.

AGENZIA NAZIONALE
PER LE NUOVE TECNOLOGIE, L'ENERGIA
E LO SVILUPPO ECONOMICO SOSTENIBILE

ICT-Rete

Information and Communication Technology

- ◆ Riorganizzazioni interne e tagli di fondi rendono e renderanno sempre più difficile la presenza di personale a contratto che eroga il servizio di Helpdesk informatico.
- ◆ Abbiamo introdotto un sistema informatizzato per la gestione delle problematiche “informatiche” denominato:
Sistema di ticketing

The logo for ENEA, featuring the word "ENEA" in a bold, white, sans-serif font against a dark blue background with a stylized sunburst or energy symbol.

AGENZIA NAZIONALE
PER LE NUOVE TECNOLOGIE, L'ENERGIA
E LO SVILUPPO ECONOMICO SOSTENIBILE

ICT-Rete

Information and Communication Technology

Il sito www.ict.enea.it illustra i principali servizi ICT
(Servizi di Base)

Il portale <http://ticketing.enea.it> permette di accedere:

- ◆ al sistema di ticket (segnalazione problemi)
- ◆ ad una serie di form per la gestione/ richiesta credenziali/servizi

The ENEA logo features the word "ENEA" in a bold, white, sans-serif font. To the left of the text is a stylized graphic of a sun or starburst with rays emanating from it, set against a dark blue background with a grid pattern.

AGENZIA NAZIONALE
PER LE NUOVE TECNOLOGIE, L'ENERGIA
E LO SVILUPPO ECONOMICO SOSTENIBILE

ICT-Rete

Information and Communication Technology

Un UNICO punto dove:

- Segnalare anomalie
- Chiedere assistenza
- Richiedere Servizi e Credenziali

Un UNICO punto di ASSISTENZA

- Gestito CENTRALMENTE da ICT
- UNICO team di “operatori” che operano per TUTTI i Centri ENEA

The ENEA logo consists of the word "ENEA" in a bold, white, sans-serif font, set against a blue background with a stylized sunburst or energy wave graphic.

AGENZIA NAZIONALE
PER LE NUOVE TECNOLOGIE, L'ENERGIA
E LO SVILUPPO ECONOMICO SOSTENIBILE

ICT-Rete

Information and Communication Technology

Credenziali ASIE

Nome utente

Password

Ricordami

Login

Menu

- ▶ Home servizi
- ▶ Sicurezza Informatica
- ▶ Ticket: apertura e gestione
- ▶ Dipendenti: Richiesta
credenziali (solo da reti
ENEA)
- ▶ Reset password ASIE

UTICT-Rete - Sistema di ticketing

A large, blue, stylized version of the ENEA logo, centered on the page.

UTICT-Rete



AGENZIA NAZIONALE
PER LE NUOVE TECNOLOGIE, L'ENERGIA
E LO SVILUPPO ECONOMICO SOSTENIBILE

ICT-Rete

Information and Communication Technology

Credenziali ASIE

Nome utente

Password

Ricordami

Login

Menu

- ▶ Home servizi
- ▶ Sicurezza Informatica
- ▶ Ticket: apertura e gestione
- ▶ Dipendenti: Richiesta
credenziali (solo da reti
ENEA)
- ▶ Reset password ASIE

UTICT-Rete - Sistema di ticketing



UTICT-Rete



AGENZIA NAZIONALE
PER LE NUOVE TECNOLOGIE, L'ENERGIA
E LO SVILUPPO ECONOMICO SOSTENIBILE

ICT-Rete

Information and Communication Technology

Credenziali ASIE

Nome utente

Password

Ricordami

Login

Menu

- ▶ Home servizi
- ▶ Sicurezza Informatica
- ▶ Ticket: apertura e gestione
- ▶ Dipendenti: Richiesta
credenziali (solo da reti
ENEA)
- ▶ Reset password ASIE

UTICT-Rete - Sistema di ticketing



UTICT-Rete

The ENEA logo is displayed in white, bold, sans-serif capital letters against a dark blue background. To the left of the text is a stylized graphic of a sun or starburst with rays emanating from it.

AGENZIA NAZIONALE
PER LE NUOVE TECNOLOGIE, L'ENERGIA
E LO SVILUPPO ECONOMICO SOSTENIBILE

ICT-Rete

Information and Communication Technology

Credenziali ASIE

Salve Mario Rossi,
Escl

Menu

- ▶ Home servizi
- ▶ Distribuzione software
- ▶ Sicurezza Informatica
- ▶ Ticket: apertura e gestione
- ▶ SW di pubblico dominio
- ▶ Dipendenti: Richiesta credenziali (solo da reti ENEA)
- ▶ Utenti Esterni: Richiesta Credenziali e servizi (solo da reti ENEA)
- ▶ Richiesta Servizi ICT (solo da reti ENEA)
- ▶ Reset password ASIE
- ▶ Compila il tuo profilo

UTICT-Rete - Sistema di ticketing

A large, stylized blue logo of the word "ENEA" in a bold, sans-serif font. The letters are thick and have a slight shadow effect, giving it a three-dimensional appearance.

UTICT-Rete

The ENEA logo is displayed in white, bold, sans-serif font against a dark blue background with a stylized sunburst graphic.

AGENZIA NAZIONALE
PER LE NUOVE TECNOLOGIE, L'ENERGIA
E LO SVILUPPO ECONOMICO SOSTENIBILE

ICT-Rete

Information and Communication Technology

Credenziali ASIE

Salve Mario Rossi,
Escl

Menu

- ▶ Home servizi
- ▶ Distribuzione software
- ▶ Sicurezza Informatica
- ▶ **Ticket: apertura e gestione**
- ▶ SW di pubblico dominio
- ▶ Dipendenti: Richiesta credenziali (solo da reti ENEA)
- ▶ Utenti Esterni: Richiesta Credenziali e servizi (solo da reti ENEA)
- ▶ Richiesta Servizi ICT (solo da reti ENEA)
- ▶ Reset password ASIE
- ▶ Compila il tuo profilo

Selezionare:

Ticket per servizi di rete: VPN, posta elettronica, distribuzione e attivazione software, rete, antivirus, telefonia, ecc.

Ticket per il supercalcolo: utenti ENEA-GRID



AGENZIA NAZIONALE
PER LE NUOVE TECNOLOGIE, L'ENERGIA
E LO SVILUPPO ECONOMICO SOSTENIBILE

ICT-Rete

Information and Communication Technology

Credenziali ASIE

Salve Mario Rossi,

[Escl](#)

Menu

- ▶ Home servizi
- ▶ Distribuzione software
- ▶ Sicurezza Informatica
- ▶ Ticket: apertura e gestione
- ▶ SW di pubblico dominio
- ▶ Dipendenti: Richiesta credenziali (solo da reti ENEA)
- ▶ Utenti Esterni: Richiesta Credenziali e servizi (solo da reti ENEA)
- ▶ Richiesta Servizi ICT (solo da reti ENEA)
- ▶ Reset password ASIE
- ▶ Compila il tuo profilo

UTICT-Rete - Sistema di ticketing

UTICT-Rete - Helpdesk



[Invia nuovo problema](#)



[Visualizza tutti i problemi immessi](#)



Visualizza Problema #

[Visualizza](#)



[Ricerca nella knowledgebase](#)



[Modifica il tuo profilo](#)



AGENZIA NAZIONALE
PER LE NUOVE TECNOLOGIE, L'ENERGIA
E LO SVILUPPO ECONOMICO SOSTENIBILE

ICT-Rete

Information and Communication Technology

Credenziali ASIE

Salve Mario Rossi,
[Esci](#)

Menu

- ▶ Home servizi
- ▶ Distribuzione software
- ▶ Sicurezza Informatica
- ▶ Ticket: apertura e gestione
- ▶ SW di pubblico dominio
- ▶ Dipendenti: Richiesta credenziali (solo da reti ENEA)
- ▶ Utenti Esterni: Richiesta Credenziali e servizi (solo da reti ENEA)
- ▶ Richiesta Servizi ICT (solo da reti ENEA)
- ▶ Reset password ASIE
- ▶ Compila il tuo profilo

UTICT-Rete - Sistema di ticketing

UTICT-Rete - Helpdesk



Nuovo Problema

Informazioni di contatto

Nome Utente: *

E-Mail: *

Unità Organizzativa: *

**Sede di lavoro/
Edificio/Stanza:**

Telefono:

Classificazione

Categoria:

Stato:

Priorità:

**Assegnato
a:**

**Tempo
utilizzato:** (minuti)

Informazioni sul Problema

Titolo:

Descrizione:

Note



AGENZIA NAZIONALE
PER LE NUOVE TECNOLOGIE, L'ENERGIA
E LO SVILUPPO ECONOMICO SOSTENIBILE

ICT-Rete

Information and Communication Technology

Credenziali ASIE

Salve Mario Rossi,
[Escl](#)

Menu

- ▶ Home servizi
- ▶ Distribuzione software
- ▶ Sicurezza Informatica
- ▶ Ticket: apertura e gestione
- ▶ SW di pubblico dominio
- ▶ Dipendenti: Richiesta credenziali (solo da reti ENEA)
- ▶ Utenti Esterni: Richiesta Credenziali e servizi (solo da reti ENEA)
- ▶ Richiesta Servizi ICT (solo da reti ENEA)
- ▶ Reset password ASIE
- ▶ Compila il tuo profilo

UTICT-Rete - Sistema di ticketing

UTICT-Rete - Helpdesk



Nuovo Problema

Informazioni di contatto

Nome Utente: *

E-Mail: *

Unità Organizzativa: *

**Sede di lavoro/
Edificio/Stanza:**

Telefono:

Categoria:

Stato:

Priorità:

Assegnato a:

Tempo utilizzato:

Classificazione

- ✓ Seleziona Categoria
- Accesso VPN
- AFS
- ASIE
- Attivazione Office
- Attivazione Windows
- Connessione WiFi
- Distribuzione SW
- Posta elettronica
- Richiesta Macchine Virtuali
- Richiesta Web Hosting
- Supp. su Ambienti virtuali ospitati
- Supp. su SW distribuito - MAC
- Supp. su SW distribuito - WIN
- Supporto di Rete
- Supporto HW e SW
- Videocomunicazione
- Virus e antivirus
- ~CAS - Helpdesk
- ~CAS - Anomalie Timbrature
- ~CAS - Telecomunicazioni (sistemi e reti)
- Altro

Informazioni sul Problema

Titolo:

Descrizione:

Note

Note Aggiuntive



AGENZIA NAZIONALE
PER LE NUOVE TECNOLOGIE, L'ENERGIA
E LO SVILUPPO ECONOMICO SOSTENIBILE

ICT-Rete

Information and Communication Technology

Credenziali ASIE

Salve Mario Rossi,
[Escl](#)

Menu

- ▶ Home servizi
- ▶ Distribuzione software
- ▶ Sicurezza Informatica
- ▶ Ticket: apertura e gestione
- ▶ SW di pubblico dominio
- ▶ Dipendenti: Richiesta credenziali (solo da reti ENEA)
- ▶ Utenti Esterni: Richiesta Credenziali e servizi (solo da reti ENEA)
- ▶ Richiesta Servizi ICT (solo da reti ENEA)
- ▶ Reset password ASIE
- ▶ Compila il tuo profilo

UTICT-Rete - Sistema di ticketing

UTICT-Rete - Helpdesk



Nuovo Problema

Informazioni di contatto

Nome Utente: *

E-Mail: *

Unità Organizzativa: *

**Sede di lavoro/
Edificio/Stanza:**

Telefono:

Classificazione

Categoria:

Stato:

Priorità:

Assegnato a:

Tempo utilizzato: (minuti)

Informazioni sul Problema

Titolo:

Descrizione:

ho il client outlook



AGENZIA NAZIONALE
PER LE NUOVE TECNOLOGIE, L'ENERGIA
E LO SVILUPPO ECONOMICO SOSTENIBILE

ICT-Rete

Information and Communication Technology

Credenziali ASIE

Salve Mario Rossi,
[Esci](#)

Menu

- ▶ Home servizi
- ▶ Distribuzione software
- ▶ Sicurezza Informatica
- ▶ Ticket: apertura e gestione
- ▶ SW di pubblico dominio
- ▶ Dipendenti: Richiesta
credenziali (solo da reti
ENEA)
- ▶ Utenti Esterni: Richiesta
Credenziali e servizi (solo
da reti ENEA)
- ▶ Richiesta Servizi ICT (solo
da reti ENEA)
- ▶ Reset password ASIE
- ▶ Compila il tuo profilo

Problema salvato/inviato ←

UTICT-Rete - Sistema di ticketing

UTICT-Rete - Helpdesk



Nuovo Problema

Informazioni di contatto

Nome Utente: *

E-Mail: *

Unità Organizzativa: *

**Sede di lavoro/
Edificio/Stanza:**

Telefono:

Classificazione

Categoria:

Stato:

Priorità:

**Assegnato
a:**

**Tempo
utilizzato:** (minuti)

Informazioni sul Problema

Titolo:

Descrizione:



AGENZIA NAZIONALE
PER LE NUOVE TECNOLOGIE, L'ENERGIA
E LO SVILUPPO ECONOMICO SOSTENIBILE

ICT-Rete

Information and Communication Technology

Da: UTICT-Rete - Helpdesk

Nascondi

Oggetto: HELPDESK: Inserita richiesta assistenza 4883 - non accedo al server di posta - casaccia/f20/112.

Entrata - Mail ENEA

Data: 28 ottobre 2013 09:54:35 GMT+01:00

A: mario.rossi@enea.it

Grazie per aver segnalato il vostro problema all'help desk. Gli aggiornamenti sullo stato della richiesta, potranno essere visualizzati all'indirizzo: [http://ticketing.enea.it/index.php?option=com_hurhelpdesk&view=cpanel&Itemid=4&view=detail&cid\[\]=4883](http://ticketing.enea.it/index.php?option=com_hurhelpdesk&view=cpanel&Itemid=4&view=detail&cid[]=4883) (accedere al sito con le proprie credenziali prima di cliccare sul link precedente).

DETTAGLI DEL PROBLEMA

ID: 4883

Utente: mario.rossi

Data: 2013-10-28 09:54:33

Titolo: non accedo al server di posta

DESCRIZIONE

ho il client outlook





AGENZIA NAZIONALE
PER LE NUOVE TECNOLOGIE, L'ENERGIA
E LO SVILUPPO ECONOMICO SOSTENIBILE

ICT-Rete

Information and Communication Technology

Credenziali ASIE

Salve Mario Rossi,

[Escl](#)

Menu

- ▶ Home servizi
- ▶ Distribuzione software
- ▶ Sicurezza Informatica
- ▶ Ticket: apertura e gestione
- ▶ SW di pubblico dominio
- ▶ Dipendenti: Richiesta credenziali (solo da reti ENEA)
- ▶ Utenti Esterni: Richiesta Credenziali e servizi (solo da reti ENEA)
- ▶ Richiesta Servizi ICT (solo da reti ENEA)
- ▶ Reset password ASIE
- ▶ Compila il tuo profilo

UTICT-Rete - Sistema di ticketing

UTICT-Rete - Helpdesk



[Invia nuovo problema](#)



[Visualizza tutti i problemi immessi](#)



Visualizza Problema #

[Visualizza](#)



[Ricerca nella knowledgebase](#)



[Modifica il tuo profilo](#)



AGENZIA NAZIONALE
PER LE NUOVE TECNOLOGIE, L'ENERGIA
E LO SVILUPPO ECONOMICO SOSTENIBILE

ICT-Rete

Information and Communication Technology

Credenziali ASIE

Salve Mario Rossi,

[Escl](#)

Menu

- ▶ Home servizi
- ▶ Distribuzione software
- ▶ Sicurezza Informatica
- ▶ Ticket: apertura e gestione
- ▶ SW di pubblico dominio
- ▶ Dipendenti: Richiesta
credenziali (solo da reti
ENEA)
- ▶ Utenti Esterni: Richiesta
Credenziali e servizi (solo
da reti ENEA)
- ▶ Richiesta Servizi ICT (solo
da reti ENEA)
- ▶ Reset password ASIE
- ▶ Compila il tuo profilo

UTICT-Rete - Sistema di ticketing

UTICT-Rete - Helpdesk

Problema inserito da Mario Rossi

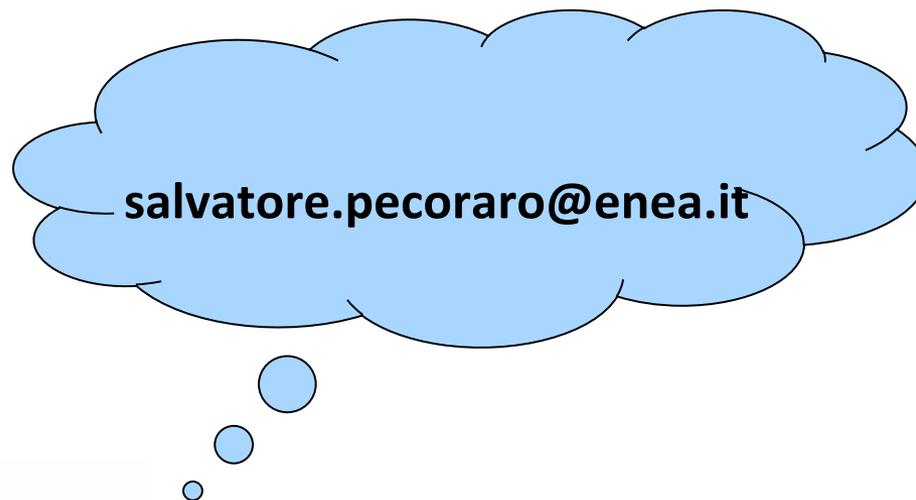
 [Aggiorna](#)  [Stampa](#)  [Home](#)  [Invia](#)

1 Problema(i) trovato(i)

<u>Titolo</u> <input type="checkbox"/>	<u>Utente</u> <input type="checkbox"/>	<u>Operatore</u> <input type="checkbox"/>	<u>Imnesso</u> <input type="checkbox"/>	<u>Aggiornato</u> <input type="checkbox"/>	<u>Priorità</u> <input type="checkbox"/>	<u>Stato</u> <input type="checkbox"/>
non accedo al server di posta	mario.rossi	helpdesk-email	2013-10-28 09:54:33	2013-10-28 09:54:34	3 - NORMALE	NUOVO

Visualizza # 20 

- DISCUSSIONE
- DOMANDE - RISPOSTE



Maggiori informazioni sui servizi ICT su:
www.ict.enea.it (Servizi di Base)

